

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada suatu proyek akan sukses dalam menghasilkan produknya, sesuai dengan rencana mutu yang telah disepakati, hingga pelanggan-pelanggannya merasa puas, apabila dalam proses pelaksanaannya mengacu pada sebuah pedoman atau suatu standar.

Untuk proyek konstruksi, standar yang diakui oleh internasional adalah ISO 9000. Standar seri ISO 9000, seperti standar lainnya adalah alat untuk mencapai suatu sasaran (*objective*). Dalam hal ISO 9000 sasaran ini adalah perbaikan mutu total (*total quality improvement*). Standar ISO diharapkan untuk dapat menentukan sistem manajemen yang menghasilkan produk yang konsisten pada suatu tingkat mutu tertentu. Dengan standar ini, perusahaan diharuskan untuk memberikan jaminan bahwa dengan teknik-teknik produksinya secara konsisten dapat menghasilkan produk seperti apa yang telah dijanjikan akan dijual kepada pembelinya.

Di bawah ini hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut di atas, yaitu :

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiryodiningrat, dkk (1997), menyatakan bahwa manajemen mutu atau cara untuk mengarahkan kegiatan organisasi di lapangan dengan tujuan untuk mencapai mutu hasil kerja seperti yang telah ditetapkan, haruslah berdasarkan standar.
2. Menurut Arkham Suwardi (1997) manajemen mutu seri ISO 9000 sebagai *Quality Management* yang ditetapkan oleh ISO (*International Organization for Standardization*). *Quality Management* merupakan sistem yang dalam penerapannya mendetail dan sangat sistematis. Di dalamnya termaktub keharusan Pengawasan Mutu Internal secara periodik yang merupakan sarana utama dalam melakukan perawatan penerapan sistem tersebut di dalam organisasi kontraktor.
3. Davy Sukamta (1998) menemukan bahwa ISO 9000 adalah suatu fenomena. ISO 9000 memberikan suatu kerangka sistem mutu. Dengan semakin tingginya tuntutan klien akan produk atau jasa yang bermutu baik (demikian pula dalam industri konstruksi) maka standar ISO merupakan jawaban yang tepat dalam mempersiapkan suatu organisasi untuk membentuk sistem mutunya.
4. Tentang ISO 9000 elemen 4.9. menurut Wiryodiningrat, dkk (1997) Proses adalah rangkaian kegiatan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu produk. Apabila rangkaian kegiatan pelaksanaan dilaksanakan tanpa pengendalian terhadap mutu, ada kemungkinan akan terjadi penyimpangan-penyimpangan dari

persyaratan yang ditetapkan atas produk akhir, sehingga terjadi perbaikan atau pekerjaan ulang yang selanjutnya menyebabkan ketidakpuasan pemilik proyek.

5. Hasil penelitian Bagus Sudarsono dan Agus Triyono (1998) dalam Tugas Akhirnya, menerangkan bahwa pengendalian proses memuat tentang instalasi/pemasangan dan pelayanan harus direncanakan serta dilaksanakan di bawah kondisi yang terkendali.

